



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC2187\_3: Organizar y gestionar eventos de marketing y comunicación, siguiendo el protocolo y criterios establecidos”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE MARKETING Y COMUNICACIÓN**

**Código: COM652\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2187\_3: Organizar y gestionar eventos de marketing y comunicación, siguiendo el protocolo y criterios establecidos.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la organización y gestión de eventos de marketing y comunicación, siguiendo el protocolo y criterios establecidos, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

#### 1. *Organizar eventos según el plan de marketing o plan de comunicación.*

- 1.1 Identificar los recursos lugar, equipos y medios en función de las características y tipo de evento.



- 1.2 Elaborar un cronograma para la ejecución del evento cumpliendo los objetivos y plazos previstos.
  - 1.3 Obtener permisos y licencias realizando las gestiones oportunas.
  - 1.4 Contactar con los participantes en el evento confirmando las condiciones de su intervención.
  - 1.5 Llevar a cabo las acciones de promoción y difusión del evento utilizando sistemas de comunicación *online* y *offline*.
- Desarrollar las actividades siguiendo el plan establecido.

## **2. Coordinar el evento garantizando el cumplimiento de las condiciones establecidas.**

- 2.1 Identificar los proveedores siguiendo criterios de fiabilidad y precio/calidad entre otros.
- 2.2 Seleccionar los proveedores comparando las distintas ofertas.
- 2.3 Gestionar el alquiler o contratación del lugar y medios necesarios según los objetivos y condiciones establecidos.
- 2.4 Comprobar el cumplimiento de las condiciones pactadas comprobando plazos de entrega y precio/calidad, entre otros.
- 2.5 Coordinar los servicios complementarios necesarios de acuerdo con el programa y planificación establecida.
- 2.6 Registrar los proveedores y servicios contratados utilizando aplicaciones informáticas y respetando la normativa de protección de datos.

## **3. Asistir al evento respetando las normas de protocolo.**

- 3.1 Determinar el protocolo y ceremonial del evento según el programa previsto.
- 3.2 Establecer el orden de precedencia de los asistentes al evento según la normativa oficial y los criterios de la organización.
- 3.3 Determinar la colocación de elementos de identificación de acuerdo a la normativa aplicable y protocolo empresarial.

## **4. Supervisar el evento garantizando el desarrollo en tiempo y forma.**

- 4.1 Comprobar las condiciones del lugar y los recursos disponibles en función del tipo de acto, número de asistentes y acondicionamiento, entre otros.
- 4.2 Supervisar la entrega de materiales durante el evento siguiendo el protocolo y forma establecido.
- 4.3 Verificar el cumplimiento de las instrucciones de acceso, protocolo y seguridad conforme a las normas establecidas.
- 4.4 Gestionar la inscripción de los participantes en el evento siguiendo el procedimiento establecido.

## **5. Elaborar informes de desarrollo del evento transmitiéndolos a los interesados.**

- 5.1 Obtener los datos e información para evaluar el evento consultando a los asistentes, responsables y proveedores.
- 5.2 Valorar los datos obtenidos adaptándolos a las necesidades y público a los que se dirige el informe.
- 5.3 Redactar comunicados de prensa gestionando su difusión.
- 5.4 Transmitir el informe del evento según el procedimiento establecido.



## **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2187\_3: Organizar y gestionar eventos de marketing y comunicación, siguiendo el protocolo y criterios establecidos. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. Organización de eventos de marketing y comunicación.**

- Tipos de eventos de marketing y comunicación: ferias, actos promocionales, actos institucionales, congresos, recepciones, ruedas de prensa y otros eventos.
- Organización de recursos humanos y materiales para el desarrollo de eventos: lugar, material, equipo necesario, profesionales u otros.
- Técnicas de organización de eventos de marketing y comunicación.
- Gestión de actos y eventos.
- Selección y negociación de ofertas.
- Contrato de prestación de servicios o alquiler de medios.

### **2. Coordinación de eventos de marketing y comunicación.**

- Coordinación de recursos y proveedores.
  - Puntualidad en los actos.
  - Protocolo.
  - Seguridad.
  - Servicio técnico.
  - Reclamaciones y quejas.
- Seguimiento de eventos.
  - Control de participantes.

### **3. Asistencia en el desarrollo de eventos.**

- Protocolo y ceremonial de actos y eventos de marketing y comunicación.
  - Tipos de actos y eventos según su protocolo.
  - Protocolo empresarial.
  - Ceremonial y protocolo institucional.
  - Normas y usos habituales.
  - Comportamiento y desarrollo de actos y eventos protocolarios.
  - Incidencias habituales en el desarrollo de actos y eventos. Fórmulas de resolución.

### **4. Supervisión de eventos.**

- Supervisión de eventos de marketing y comunicación.
- Calidad en los servicios de gestión de eventos.
- Incidencias y actuaciones ante las desviaciones.
- Evaluación de servicios requeridos por los eventos.
- Indicadores de calidad del evento.



- Cuestionarios de satisfacción.

### **5. Elaboración de informes de desarrollo de eventos.**

- Planificación y elaboración de informes.
  - Diseño preliminar del informe.
  - Estructura del informe.
- Presentaciones.
  - Organización del trabajo de presentación.
  - Actitudes adecuadas para las presentaciones.

### **Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.**

- Normativa vigente y código de deontológico de la publicidad.
- Normativa oficial aplicable en el uso de banderas, escudos, himnos y actos o eventos institucionales y oficiales.
- Aplicaciones informáticas en la gestión de eventos.
- Aplicaciones informáticas en la gestión de la calidad de eventos.

### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:
  - 1.1 Demostrar capacidad de integración y adaptación al estilo organizativo de la empresa
  - 1.2 Transmitir información de manera ordenada, clara y precisa
  - 1.3 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
2. En relación con la organización del trabajo deberá:
  - 2.1 Gestionar el tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas, entre otros).
  - 2.2 Gestionar la información y de los recursos materiales y monetarios.
  - 2.3 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.
  - 2.4 Establecer objetivos de producción y hacer readaptaciones.
3. En relación con otras personas deberá:
  - 3.1 Orientar al cliente demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
  - 3.2 Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias.
  - 3.3 Asignar objetivos y tareas a las personas adecuadas para realizar el trabajo y planifica su seguimiento.
4. En relación con las capacidades personales deberá:



- 4.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 4.2 Tener un comportamiento responsable.
- 4.3 Mostrar capacidad de iniciativa.
- 4.4 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
- 4.5 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- 4.6 Ser meticuloso en cuanto a la resolución total de una tarea o asunto hasta el final y en todas las áreas que envuelva.

## **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC2187\_3: organizar y gestionar eventos de marketing y comunicación, siguiendo el protocolo y criterios establecidos, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para organizar un evento de marketing y supervisar su desarrollo resolviendo las posibles incidencias y cumpliendo los tiempos y formas establecidos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Determinar los recursos y medios necesarios
2. Determinar las condiciones de ejecución y prestación de servicios.
3. Supervisar el desarrollo del evento.

**Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de equipamientos, medios materiales y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

**b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Determinación de recursos y medios para el evento de marketing.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de las características y tipo de evento.</li><li>- Comprobación las características del lugar o la sala.</li><li>- Comprobación de equipos y medios disponibles.</li><li>- Solicitud de permisos y licencias.</li><li>- Contacto con las personas u organizaciones intervinientes.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<i>Determinación de las condiciones de ejecución y prestación de servicios.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de los servicios necesarios.</li><li>- Criterios de selección de proveedores.</li><li>- Establecimiento de condiciones de servicio.</li><li>- Cálculo de presupuesto.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Supervisión del evento.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Control de las instrucciones de acceso y seguridad.</li><li>- Aplicación de las normas de protocolo.</li><li>- Gestión de la inscripción de participantes.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>

## Escala A

5	<i>Se identifican las necesidades de servicios de agencias de publicidad, estudios de diseño gráfico, imprentas, desarrolladores de páginas web, catering, azafatas y sonido, entre otros. Se consideran los criterios de fiabilidad, experiencia, precio y calidad, entre otros. Se calculan los costes previsibles en función de los criterios económicos establecidos. Seleccionan los proveedores comparando distintas ofertas.</i>
4	<i>Se identifican las necesidades de servicios de agencias de publicidad, estudios de diseño gráfico, imprentas, desarrolladores de páginas web, catering, azafatas y sonido, entre otros. Se consideran, cometiendo errores no significativos, los criterios de fiabilidad, experiencia, precio y calidad, entre otros. Se calculan los costes previsibles en función de los criterios económicos establecidos. Seleccionan los proveedores comparando distintas ofertas.</i>
3	<i>Se identifican las necesidades de servicios de agencias de publicidad, estudios de diseño gráfico, imprentas, desarrolladores de páginas web, catering, azafatas y sonido, entre otros. Se consideran, cometiendo errores, los criterios de fiabilidad, experiencia, precio y calidad, entre otros. Se calculan los costes previsibles en función de los criterios económicos establecidos. Seleccionan los proveedores comparando distintas ofertas.</i>
2	<i>Se identifican parcialmente las necesidades de servicios de agencias de publicidad, estudios de diseño gráfico, imprentas, desarrolladores de páginas web, catering, azafatas y sonido, entre otros. Se consideran, cometiendo errores graves, los criterios de fiabilidad, experiencia, precio y calidad, entre otros. Se calculan los costes previsibles en función de los criterios económicos establecidos. Seleccionan los proveedores comparando distintas ofertas.</i>
1	<i>Se identifican parcialmente las necesidades de servicios de agencias de publicidad, estudios de diseño gráfico, imprentas, desarrolladores de páginas web, catering, azafatas y sonido, entre otros. No se consideran los criterios de fiabilidad, experiencia, precio y calidad. Se calculan los costes previsibles cometiendo errores. Seleccionan los proveedores comparando distintas ofertas.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

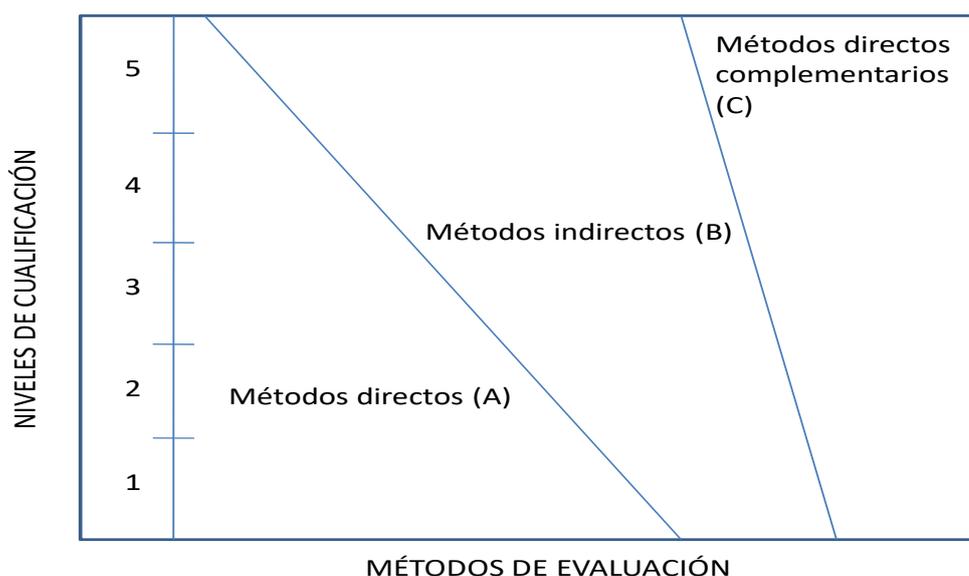
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)



Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## **2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.**

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la manipulación de cargas con carretillas elevadoras, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.



- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.